



「在线通讯」服务 - 常见问题

准备开始

1. 什么是“在线通讯”？

「在线通讯」服务是于汇丰网页及个人网上理财上提供的线上对话服务。您只需在画面上轻松点击，便可透过线上对话与我们联系。我们会从而协助您使用本行网站服务及提供若干指定账户、交易或申请资料的一般查询服务。

2. 汇丰为何会推出这项服务？

我们明白，您在使用我们的网上服务时可能会有疑问。“在线通讯”服务帮助您在有需要时获得解答和指导。

3. 我在哪里可以找到“在线通讯”功能？

“在线通讯”功能会设于一些客户较常遇到困难的面页。在这些页面上，您将能够在您浏览器的右边看到“在线通讯”图标。只需点击这个图标，就会立刻弹出一个聊天窗口。

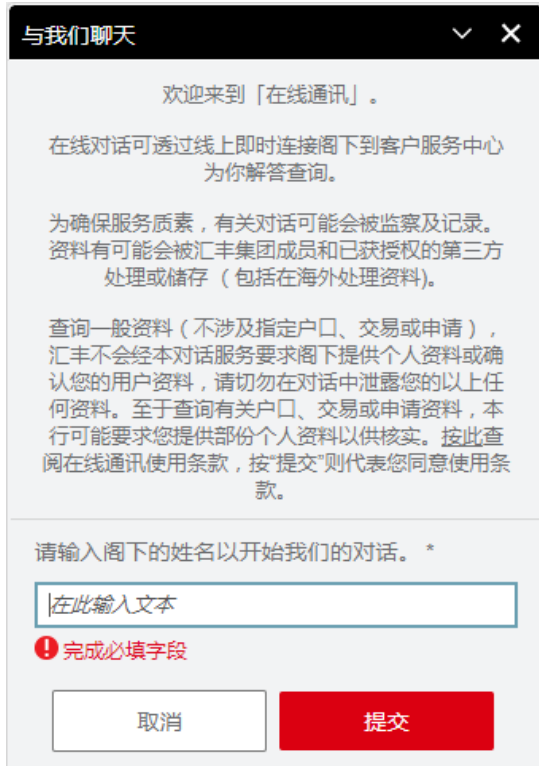
4. 我要如何使用“在线通讯”？

- 1) 当“在线通讯”图标出现在您浏览器的右边时选定它，便会立刻弹出一个聊天窗口。





- 2) 读完免责声明后，输入您的姓名和其他要求提供的信息，然后选择“提交”来开启聊天。



- 3) 您将与我们的自动对话服务或客户服务主任相连，从而开启对话。



5. 我在哪里可以找到“在线通讯”服务？

可在我们公开网站的指定页面上以及在个人网上理财页面上找到“在线通讯”服务。请注意，我们可能会基于客户的需求，不时调整可以找到这些服务的地方。



6. 我发出的信息多久才会得到回复？

一旦您开启聊天，客户服务员就会准备好回答您的问题。不过，实际的回复时间将取决于互联网连接速度等因素。

7. 我可以怎么储存对话的文字纪录，方便未来参考？

点击对话视窗左下角的“+”键。



然后选择“通过电子邮件发送内容”，并输入您的电邮地址，就可以将当前的对话传送至任何指定邮箱。



如果您正使用台式电脑，您也可以选择“打印聊天内容”，作未来参考。



8. 我怎样才能结束聊天？

点击聊天窗口右上角的“X”来结束聊天。

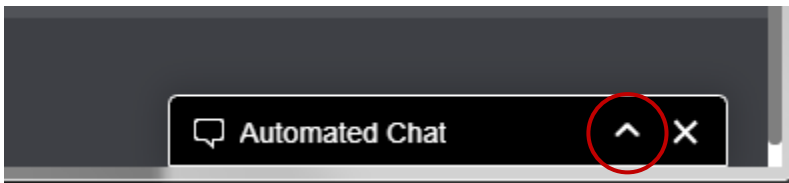


如果你只想暂时缩小聊天窗口，则可点击对话视窗状态列的箭咀键。



9. 我可以怎样恢复通讯？

如果您只是将聊天窗口进行了最小化，您可通过进行还原来恢复聊天。



如果您通过点击聊天窗口右上角的“X”结束了聊天，您将需要通过再次点击“在线聊天”图标来开启新的聊天。





10. 聊天结束时的调查与什么相关？会如何使用反馈意见？

我们想要知道您对于使用“在线通讯”的看法，以便我们能够不断改进这项服务。调查是匿名的。



服务范围

1. “在线通讯”可以提供哪些帮助？

“在线通讯”可以帮助解答关于如何使用我们网上服务的一般问题，可对于指定的账户、交易或申请资料提供一般查询服务。

2. “在线通讯”的服务时间是什么？

保险及投资服务：星期一至五上午 9 时至下午 10 时

其他服务：每星期 7 天，每天 24 小时

请注意，我行保留在未事先通知的情况下随时调整服务时间的权利。

3. “在线通讯”服务收费吗？

不收费。这项服务是免费的。

4. 为什么“在线通讯”服务并不总是能用？使用次数有限制吗？

目前，只有在客户报告遇到困难的页面上才会触发“在线通讯”功能。这项功能可能并不面向所有网上服务。

欢迎您在每次看到图标出现时都使用这项服务。每月的使用次数没有限制。



例外情况

1. 如果我想要结束聊天，想通过电话寻求帮助，该怎么办？

如果您更喜欢通过电话寻求协助，您只需点击聊天窗口右上角的“X”来结束聊天，然后：

汇丰尚玉客户请致电 (852)2233 3033

汇丰卓越理财客户请致电 (852)2233 3322

汇丰运筹理财客户请致电 (852)2748 8333

其他个人理财客户请致电 (852)2233 3000

2. 我能否选择不使用这项服务？

这项服务不会影响您的网上理财体验。如您不想使用“在线通讯”，只需关闭聊天窗口，或者不接受聊天邀请即可。

3. 我能否要求客户服务主任给我打电话？

您无法使用“在线通讯”来要求给您回电，但如果您想与我们的员工对话，请致电：

汇丰尚玉客户请致电 (852)2233 3033

汇丰卓越理财客户请致电 (852)2233 3322

汇丰运筹理财客户请致电 (852)2748 8333

其他个人理财客户请致电 (852)2233 3000



个人信息

1. 如果我在聊天窗口中分享了一些个人信息，我该怎么办？

不用担心。“在线通讯”采用智能技术，能够给聊天中透露的一些个人信息打马赛克。

如欲了解更多与安全性相关的信息，请参阅我们的“网上及理财保安措施”页面，链接如下：

<https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/help/online-and-banking-security/>

请留意，切勿于“在线通讯”的聊天窗口中向我们揭示任何个人安全资料。

2. 哪些数据会在海外处理？处理这些数据的第三方是谁？

根据汇丰的“[在线通讯使用条款](#)”，客户的一般用户模式、行为和文字记录将保存在我们位于海外的经授权的服务提供商。他们可为了提升服务而处理这些数据。

请放心，未征得您同意，汇丰绝不会将您的个人资料或信息与任何第三方分享。